

Lignes directrices sur les pratiques exemplaires – Étude de cas Épuisement professionnel pendant une pandémie



Contexte

La pandémie de COVID-19 a affecté la santé psychologique et physique de nombreuses personnes dans le monde. Des professionnels de la santé de tous types traitent les patients atteints de cette maladie, y compris les TRM.¹ Les professionnels de la santé sont confrontés aux mêmes facteurs de stress que tout le monde; cependant, ils ont des facteurs de stress supplémentaires associés à un risque accru d'exposition à la maladie, à des charges de travail extrêmes, à des dilemmes moraux et à un environnement de pratique en évolution rapide.¹ Ces facteurs, ainsi que de nombreux autres, peuvent entraîner une augmentation des niveaux de stress et de l'épuisement professionnel.^{2,3}



Étude de cas sur l'épuisement professionnel en temps de pandémie

Amir est un technologue en radiation médicale qui travaille au service d'urgence de l'hôpital local. En s'occupant de ses patients et de leurs familles, il est souvent exposé à des événements traumatisants et mentalement exigeants.

Il aimait beaucoup son travail avant la pandémie, mais aujourd'hui, Amir ressent le stress de l'incertitude entourant ce nouveau contexte. Il s'inquiète de protéger ses patients, ses collègues, lui-même et sa famille contre la transmission du virus de la COVID-19. Son lieu de travail dispose actuellement d'une bonne quantité d'équipements de protection individuelle (EPI), mais il a entendu de d'autres collègues qui ont du mal à obtenir l'EPI nécessaire pour prévenir la transmission. Il craint également que ses patients ne puissent pas accéder aux procédures nécessaires en temps opportun en raison du manque de personnel et des changements de pratique. Il y a eu une forte baisse du nombre de patients, mais cela a rapidement changé avec un afflux. Amir a l'impression de travailler à pleine capacité en tout temps et ne sait pas à quoi s'attendre d'une semaine à l'autre. Il lui est difficile de s'adapter aux nouveaux protocoles et aux nouvelles conditions de travail. Il se sent déconnecté de ses collègues en raison de la distance sociale et des exigences en matière d'EPI et il manque les diners hebdomadaires du personnel, qui leur donnaient l'occasion de faire le point et de se relaxer.

À la maison, Amir se tient constamment au courant des derniers développements concernant la pandémie. Il n'a pas trouvé le temps de participer à ses passe-temps habituels, et ne peut pas sortir jouer au football avec son équipe. Il commence à se sentir épuisé et à se désintéresser de son travail. Sa famille lui a dit qu'ils voyaient un changement négatif dans son

comportement. Au travail, Amir n'a pas l'impression d'être productif et n'arrive pas à connecter avec ses patients aussi facilement.



Réflexion

- Les trois dimensions de l'épuisement professionnel sont l'épuisement émotionnel, la dépersonnalisation et la réduction de l'accomplissement personnel.⁴ Que vit Amir? Avez-vous vécu ce qu'Amir ressent ou l'une des dimensions de l'épuisement professionnel?
- Quelles mesures Amir peut-il prendre pour changer positivement sa situation?
 - Quelles interventions et quels soutiens en milieu de travail pourraient lui être offerts?
 - Quelles sont les choses qu'Amir peut faire en dehors de son milieu de travail qui pourraient l'aider?
 - Comment Amir peut-il se protéger contre la surcharge d'information sur la pandémie?



Suite de l'étude de cas d'Amir

Amir décide de s'adresser à sa gestionnaire et de lui expliquer sa situation. La gestionnaire écoute ses préoccupations et suggère à Amir d'utiliser les services offerts par le programme d'aide aux employés (PAE) de son organisation et/ou de contacter son médecin. La gestionnaire fait part de sa volonté de travailler avec Amir et son équipe de soins pour régler le problème. Amir trouve également plusieurs ressources en ligne pour les travailleurs de première ligne et devient membre d'un groupe de soutien par les pairs. Cela lui donne l'occasion de faire le compte rendu des situations difficiles et de développer des stratégies d'adaptation, et l'aide à se sentir moins seul et isolé. Au cours d'un de leurs appels vidéo, Amir entend d'autres travailleurs parler de l'impact positif des rondes Schwartz dans leur service et en parle à sa direction pour aider son équipe à discuter ouvertement et honnêtement des problèmes auxquels elle est confrontée dans la prise en charge des patients pendant la pandémie de COVID-19.



Stratégies de lutte contre l'épuisement professionnel

Il est important de mettre en place des stratégies à différents niveaux, de l'individu à l'organisation, afin de traiter de façon holistique l'épuisement professionnel et les autres problèmes de santé mentale et d'assurer des milieux de travail psychologiquement sains. La figure 1 explore les stratégies qui peuvent être mises en œuvre à ces divers niveaux, la façon dont elles sont interreliées et les responsabilités de chacun pour assurer le bien-être mental du personnel.



Figure 1: Liens entre les stratégies de lutte contre l'épuisement professionnel des TRM

Individuellement, les TRM peuvent agir en évaluant eux-mêmes leur épuisement professionnel et en reconnaissant l'impact émotionnel que leur travail a sur eux. Ils peuvent accéder aux ressources disponibles au sein de l'organisation, offrir et participer à un groupe de soutien par les pairs, et travailler sur leurs capacités d'adaptation individuelles. Les dirigeants ou les gestionnaires dans le milieu de travail peuvent aider leur personnel en ayant des conversations ouvertes et honnêtes sur l'impact émotionnel du travail et ses effets sur la santé mentale et l'épuisement professionnel. L'organisation devrait envisager d'offrir des ressources pour répondre à l'épuisement professionnel et aux préoccupations émotionnelles sous la forme d'ateliers, comme des séances de formation sur la résilience. L'organisation peut également distribuer les ressources disponibles par le biais de bulletins d'information ou créer des groupes de soutien par les pairs.



Réflexion

- Dans votre organisation, qu'est-ce qui a été fait et qu'est-ce qui pourrait être fait pour lutter contre l'épuisement professionnel des TRM?
- Quelles sont vos responsabilités envers votre milieu de travail et envers vos collègues qui peuvent souffrir d'épuisement professionnel?
- Comment pouvez-vous contribuer à déstigmatiser le comportement de recherche d'aide et à changer la culture entourant la santé mentale et l'épuisement professionnel dans votre organisation?

- Quelles sont les stratégies que vous mettez en œuvre pour prévenir l'épuisement professionnel et lutter contre le stress pendant la pandémie de COVID-19?
- Comment votre gestionnaire ou votre superviseur peuvent-ils mieux vous soutenir dans le milieu de travail en ce qui concerne la prévention de l'épuisement professionnel?



D'autres études de cas sur la santé mentale et l'épuisement professionnel durant la pandémie de COVID-19

Vous trouverez d'autres exemples concrets d'épuisement professionnel et de problèmes de santé mentale dans la trousse d'outils de la SCSLM sur la santé mentale, sous la rubrique Visages de la santé mentale.

- [L'histoire de Lisette](#)
- [L'histoire de Lorene](#)

Références (en anglais seulement)

1. Shanafelt T, Ripp J, Trockel M. Understanding and Addressing Sources of Anxiety Among Health Care Professionals During the COVID-19 Pandemic. *JAMA*. 2020;323(21):2133. doi:10.1001/jama.2020.5893
2. Maintaining wellness during a pandemic. Canadian Medical Association. Published June 4, 2020. Accessed August 11, 2020. <https://www.cma.ca/maintaining-wellness-during-pandemic>
3. Matsuo T, Kobayashi D, Taki F, et al. Prevalence of Health Care Worker Burnout During the Coronavirus Disease 2019 (COVID-19) Pandemic in Japan. *JAMA Netw Open*. 2020;3(8):e2017271. doi:10.1001/jamanetworkopen.2020.17271
4. Clarke S, Goetz D. Unrelieved job stress can lead to burnout. *Radiol Technol*. 1996;68(2):159-160.

Icons made by [Freepik](https://www.flaticon.com) from www.flaticon.com